

PŘÍLOHA 1.9

PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY DEDIKOVANÝ TECHNIK

NÁVRH

Obsah

1	Služba Dedikovaný Technik	3
2	Uzavření dohody o poskytování Služby Dedikovaný Technik	5
3	Úplata za Službu Dedikovaný Technik	7
4	Zrušení Dohody o DT	7
5	Inflační doložka	7
6	Závěrečná ustanovení	8

NÁVRH

1 Služba Dedikovaný Technik

1.1. Vymezení Služby Dedikovaný Technik

1.1.1. V rámci služby dedikovaný technik („**Služba Dedikovaný Technik**“) poskytne CETIN Partnerovi v návaznosti na Dohodu o DT, jak dále definována, **určený tým pracovníků CETINu situovaný v jednotlivých rajónech v rámci České republiky, který bude výhradně pro příslušného Partnera zajišťovat proces zřizování Jednotlivých služeb („Dedikovaný Tým“)**, a to při dodržení principu zastupitelnosti jednotlivých členů Dedikovaného Týmu v rámci příslušných rajónů nebo jejich skupiny. Službu Dedikovaný Technik lze poskytnout pouze v rajónech stanovených CETINem, které však nemusí pokrývat území celé České republiky.

1.1.2. Účelem Služby Dedikovaný Technik je zejména celkové zvýšení úspěšnosti při zřizování služeb (zejména odstraněním nedostatků v objednávkách, změnou objednávky podle dodatečných požadavků Účastníka Partnera), dále zlepšení povědomí o obchodní firmě Partnera a v neposlední řadě zlepšení možnosti zřízení příslušné Jednotlivé služby již při první návštěvě pracovníka CETINu u příslušného Účastníka Partnera.

1.1.3. Nedílnou součástí Služby Dedikovaný Technik a Dedikovaného Týmu je vždy celý dedikovaný řetězec odpovědných osob na straně CETINu, zejména:

- dedikovaný teamleader pro konkrétní rajón;
- dedikovaný dispečer pro konkrétní dedikované teamleadry; a
- dedikovaný manažer pro konkrétního Partnera, jemuž je Služba Dedikovaný Technik poskytována.

Nezbytným předpokladem pro řádné poskytování Služby Dedikovaný Technik je rovněž osoba určená nebo osoby určené na straně Partnera pro účely komunikace mezi Stranami, zejména pro účely koordinace školení a procesů nastavených mezi Stranami v souvislosti se Službou Dedikovaný Technik, zejména dedikovaný manažer, linka pro Dedikovaný Tým, back-office.

1.1.4. CETIN v návaznosti na požadavek a úhradu Partnera poskytne Dedikovanému Týmu za podmínek uvedených v Dohodě o DT vybavení označené brandem Partnera – např. oděv, obaly IT techniky, nářadí apod.

1.1.5. CETIN dále umožní Partnerovi proškolit Dedikovaný Tým v případě, že Partner bude v souvislosti s technickou částí procesu zřizování Jednotlivých služeb požadovat:

- upravený způsob komunikace Dedikovaného Týmu směrem k příslušným Účastníkům Partnera;
- rozšířené technické dovednosti Dedikovaného Týmu, např. znalost nastavování vybraných koncových zařízení u Účastníka Partnera;
- užívání Partnerem zvolených, zejména technických, prostředků Partnera Dedikovaným Týmem;
- znalost rozšířeného produktového portfolia Partnera a jeho technického zajištění za účelem jeho zprovoznění u příslušného Účastníka Partnera v případě, že je některý takový produkt Účastníkem Partnera u Partnera objednán.

1.1.6. Dedikovaný Tým bude v rámci procesu zřizování Jednotlivých služeb komunikovat přímo s určeným kontaktním centrem Partnera, a to včetně řešení veškerých nestandardních situací či požadavků Účastníka Partnera, ke kterým může oproti standardnímu procesu zřizování Jednotlivých služeb docházet.

1.1.7. Součástí Služby Dedikovaný Technik mohou být také doplňkové služby (např. instalace neviditelného vlákna), vždy však v návaznosti na dohodu Stran v Dohodě o DT.

1.1.8. CETIN ani jeho pracovníci však nebudou a nesmí vystupovat jako obchodní zástupci Partnera ani jako zprostředkovatelé služeb Partnera.

1.1.9. Minimální doba poskytování Služby Dedikovaný Technik CETINem činí 36 (třicet šest) kalendářních měsíců s tím, že pokud v průběhu uvedené minimální doby poskytování Služby Dedikovaný Technik

bude rozšířen počet rajónů, v nichž má být Služba Dedikovaný Technik poskytována, pak bude mezi Stranami uzavřena nová minimální doba poskytování Služby Dedikovaný Technik v délce 36 (třicet šest) kalendářních měsíců.

1.2. Předpoklady pro poskytování Služby Dedikovaný Technik

1.2.1. CETIN v návaznosti na požadavek Partnera, jehož součástí bude:

- rámcové vymezení rozsahu poskytování Služby Dedikovaný Technik, o který by měl Partner zájem s ohledem na vymezení Služby Dedikovaný Technik uvedené v odst. 1.1 výše;
- seznam geografických oblastí, ve kterých by takové nastavení parametrů požadoval;
- predikci počtu zřizovaných Služeb;

předloží Partnerovi nabídku Služby Dedikovaný Technik společně se seznamem rajónů v rámci České republiky, ve kterých je CETIN aktuálně připraven Službu Dedikovaný Technik dle nabízených parametrů poskytovat. Partner je povinen poskytnout CETINu veškeré CETINem požadované informace pro řádnou formulaci nabídky, a to případně rovněž v návaznosti na dotaz CETINu po obdržení výše uvedeného požadavku Partnera. V případě, že Partner nabídku CETINu závazně potvrdí, připraví CETIN návrh dohody o poskytování Služby Dedikovaný Technik („**Dohoda o DT**“).

1.2.2. Rozsah Služby Dedikovaný Technik bude uveden v Dohodě o DT s tím, že Strany berou na vědomí, že Partner nebude oprávněn po Dedikovaném Týmu požadovat činnosti, které by nebyly výslovně uvedeny v Dohodě o DT, tedy předem sjednané.

1.2.3. V případě, že bude Partnerem v souladu s touto přílohou prováděno školení Dedikovaného Týmu, podléhá obsah a rozsah školení předchozímu schválení CETINu. Partner je pak povinen školení pravidelně aktualizovat a opakovat nejméně v rozsahu dohodnutém mezi Stranami v Dohodě o DT. Veškeré náklady na přípravu, provedení, organizaci, časovou dotaci členů Dedikovaného Týmu, zajišťování školení nese Partner, a to mimo nákladů, které nese CETIN na školení přímo nesouvisející se Službou Dedikovaný Technik.

1.2.4. V rámci Služby Dedikovaný Technik lze rovněž v návaznosti na Dohodu o DT nad rámec vymezení v Příloze 3 – Pravidla a postupy upravit technickou část procesu zřizování Jednotlivých služeb, a to zejména stanovením dodatečně sledovaných parametrů procesu zřizování Jednotlivých služeb.

1.3. Strany dále v Dohodě o DT dohodnou dopady neplnění povinností Partnera, resp. CETINu, na dohodnuté parametry poskytování Služby Dedikovaný Technik. V souvislosti s poskytováním Služby Dedikovaný Technik se přitom na CETIN neaplikují dále uvedené parametry kvality vyplývající z Přílohy 4 a s nimi spojené sankce či odpovědnost za škodu:

- maximální doba zřízení Služeb Přístupu dle Přílohy 1.3 a 1.8;
- Porucha nově zřízené služby;
- první volný termín technika CETINu nabízený Partnerovi pro zřízení Jednotlivé služby.

Strany jsou oprávněny v Dohodě o DT vyloučit, i částečně, aplikaci dalších parametrů kvality či odpovědnosti za škodu, zejména pokud by vzhledem k požadavkům Partnera na rozsah Služby Dedikovaný Technik nebylo ze strany CETINu rozumně možné takové parametry kvality řádně zajistit.

1.3.1. V případě, že bude Partner požadovat změnu rozsahu Služby Dedikovaný Technik, předpokládá CETIN zapracování takové změny obvykle ve lhůtě 12 (dvanácti) kalendářních měsíců, samozřejmě s přihlédnutím k rozsahu požadované změny či změn.

1.3.2. Součástí Dohody o DT bude rovněž závazek Partnera k předkládání pravidelných prognóz tak, aby společnost CETIN měla možnost řádně zajistit kapacity Dedikovaného Týmu pro navazující období, které zpravidla nebude kratší než 6 (šest) kalendářních měsíců.

1.3.3. Partner není s ohledem na povahu Služby Dedikovaný Technik oprávněn poskytnout Službu Dedikovaný Technik dále třetím osobám.

- 1.3.4. Partner bere na vědomí, že rozsah poskytování Služby Dedikovaný Technik je podmíněn počtu pracovníků CETINu s ohledem na požadované množství a rozsah rajónů požadovaných Partnerem, v nichž má být Služba Dedikovaný Technik poskytována. Konkrétní pracovníky v rámci Dedikovaného Týmu přiděluje výhradně CETIN s tím, že je CETIN oprávněn v této souvislosti přihlídnout i k případným požadavkům Partnera.
- 1.3.5. Dedikovaný Tým bude vždy dodržovat interní předpisy CETINu, včetně, zejména nikoli však výlučně, etického kodexu dostupného na <https://www.cetin.cz/o-nas/odpovedny-pristup/corporate-compliance>, předpisů o ochraně zdraví při práci (BOZP) atd. Partner je oprávněn formulovat zásady, které bude Dedikovaný Tým dodržovat nad rámec předpisů uvedených v předchozí větě s tím, že je povinen Dedikovaný Tým na takové zásady proškolit v případě, že jejich rozsah a obsah CETIN předem schválí.
- 1.3.6. Pro vyloučení pochybností, CETIN potvrzuje, že příslušní pracovníci CETINu budou bez ohledu na to, zda poskytují Službu Dedikovaný Technik či nikoli dodržovat zásady, kterými se CETIN řídí při poskytování Služeb dle Smlouvy, zejména tedy, že poskytování Služby Dedikovaný Technik nepovede ke způsobování škod jiným smluvním partnerům CETINu či k poškozování služeb takových smluvních partnerů. CETIN bude při uzavírání Dohody o DT respektovat zásady nediskriminace.

2 Uzavření dohody o poskytování Služby Dedikovaný Technik

- 2.1. Partner, který uzavře s CETINem dohodu o poskytování Služby Dedikovaný Technik („**Dohoda o DT**“), dohodne v Dohodě o DT s CETINem podrobné parametry poskytování Služby Dedikovaný Technik dle této přílohy, zejména, nikoli však výlučně:
- rozsah Služby Dedikovaný Technik stanovený dle pravidel uvedených v této příloze;
 - rajóny, ve kterých bude CETIN Službu Dedikovaný Technik Partnerovi poskytovat a počet členů Dedikovaného Týmu v příslušném rajónu;
 - datum zahájení poskytování Služby Dedikovaný Technik;
 - interval a obsah prognóz;
 - rozsah a termíny školení poskytovaných Partnerem Dedikovanému Týmu;
 - konkrétní činnosti, které Partner požaduje poskytovat v rámci Služby Dedikovaný Technik;
 - úplatu za Službu Dedikovaný Technik;
 - dobu poskytování Služby Dedikovaný Technik;
- 2.2. Strany jsou oprávněny Dohodu o DT kdykoli měnit a doplňovat v návaznosti na dohodu Stran, zejména pak lze rozšiřovat množství rajónů, v nichž bude CETIN Partnerovi Službu Dedikovaný Technik poskytovat.
- 2.3. **Prognózy a reporting**
- 2.3.1. Pro účely analýzy ohledně vhodného nastavení počtu členů Dedikovaného Týmu a jejich využití je Partner povinen vytvářet a předávat CETINu prognózy obsahující počty očekávaného množství objednaných Jednotlivých služeb v jednotlivých kalendářních měsících („**Prognóza**“); v rozsahu dle Stranami schváleného vzoru. Prognóza bude vždy obsahovat počty očekávaného množství objednaných Jednotlivých služeb, a to alespoň pro období následujících 3 (tří) kalendářních měsíců. Partner je povinen předávat Prognózu CETINu alespoň 1x (jedenkrát) za každý kalendářní měsíc.
- 2.3.2. Pro účely analýzy optimálního využití jednotlivých členů Dedikovaného Týmu realizujících zřizování Jednotlivých služeb dedikovaný manažer CETINu pro Partnera zajistí vytvoření reportů obsahujících (i) informace o využití jednotlivých členů Dedikovaného Týmu realizujících zřizování Jednotlivých služeb v předchozím kalendářním měsíci, (ii) informace o úspěšnosti zřizování Jednotlivých služeb v předchozím kalendářním měsíci, a případně (iii) návrhy kroků směřujících ke zvýšení předložených hodnot. Reporty budou předávány alespoň 1x (jedenkrát) za každý kalendářní měsíc, a to na pravidelných jednáních Stran.

2.4. Principy krátkodobého či dlouhodobého navýšování a snižování počtu členů Dedikovaného Týmu

- 2.4.1. Strany v Dohodě o DT dohodnou principy aplikované v případě potřeby Partnera krátkodobě a/či dlouhodobě navýšit počet členů Dedikovaného Týmu, resp. potřeby CETINu krátkodobě a/či dlouhodobě snížit počet členů Dedikovaného Týmu.
- 2.4.2. Krátkodobé změny počtu členů Dedikovaného Týmu zpravidla neproběhnou dříve než za 48 (čtyřicet osm hodin) a nebudou trvat déle než 5 (pět) pracovních dnů, a to vše za mezi Stranami dohodnutou úplatu.
- 2.4.3. Dlouhodobé navýšení počtu členů Dedikovaného Týmu zpravidla neproběhne dříve než za 6 (šest) kalendářních měsíců. V případě dlouhodobého navýšení pak za navýšený počet členů Dedikovaného Týmu bude Partner povinen hradit zvýšenou úplatu po dobu alespoň 12 (dvanácti) kalendářních měsíců.

2.5. Utilizace Dedikovaného Týmu

- 2.5.1. Pro účely zajištění optimálního využití jednotlivých členů Dedikovaného Týmu realizujících zřizování Jednotlivých služeb, zřídí a zprovozní CETIN systém pro evidenci docházky a plánování kapacity takových členů Dedikovaného Týmu, a to s možností sledovat historii změn zadávané docházky („Systém utilizace“).
- 2.5.2. Nebude-li mezi Stranami dohodnuto jinak, v rámci Systému utilizace budou evidovány informace ohledně vypsaných timeslotů pro účely zřizování Jednotlivých služeb na pevné Síti CETIN pro každého příslušného člena Dedikovaného Týmu s tím, že ze strany CETINu nebude pro příslušného člena Dedikovaného Týmu vypisováno méně než 8 (osm) hodin pro pracovní/kalendářní den, v němž bude příslušný člen Dedikovaného Týmu provádět činnosti dle Dohody („Pracovní čas“).
- 2.5.3. Partner je povinen zajistit utilizaci každého příslušného člena Dedikovaného Týmu v dále uvedeném rozsahu s tím, že je povinen za každé, byť započaté 1 % (jedno procento) pod stanovenou úroveň utilizace uhradit CETINu úplatu v dále uvedené výši:

Stanovená úroveň utilizace konkrétního člena Dedikovaného Týmu v kalendářním měsíci*	Úplata za každé započaté 1 % (jedno procento) pod stanovenou úroveň utilizace konkrétního člena Dedikovaného Týmu v daném kalendářním měsíci přepočtené na časovou jednotku (počet hodin)
80 %	Neaplikuje se na první 3 měsíce poskytování Služby Dedikovaný Tým.
	790,- Kč/hod**

Reálná úroveň utilizace daného člena Dedikovaného Týmu (v %) = $\frac{\text{reálné využitý Pracovní čas v měsíci}^{***}}{\text{maximální potenciální Pracovní čas v měsíci}} \times 100$

* Z uvedené úrovně mohou jiné činnosti než činnosti související se zřizováním Jednotlivých služeb na pevné Síti CETIN, např. školení, být zahrnuty nejvýše v rozsahu 5 % (pět procent).

** Částka stanovená pro rok 2023, CETIN je oprávněn uvedenou částku před podpisem příslušné Dohody o DT přiměřeně navýšit vzhledem k cenovým úrovním příslušného kalendářního roku.

*** Do uvedeného reálně využitého Pracovního času se zahrnují výhradně činnosti na pevné Síti CETIN a dále Školení, ta však nejvýše v rozsahu 5 % (pět procent).

Příklad:

*V rámci konkrétního kalendářního měsíce činí celkový potenciální Pracovní čas daného člena Dedikovaného Týmu 160 hodin. Příslušný člen Dedikovaného Týmu prováděl činnosti související se zřizováním Jednotlivých služeb v rozsahu 76 hodin, školení v rozsahu 4 hodiny, celkem tedy 80 hodin. Reálná úroveň utilizace je 50 %, tedy 30 % pod stanovenou úrovní utilizace. Úplata tedy činí 160 * 30 % x 790,- Kč, tedy 37.920,- Kč.*

3 Úplata za Službu Dedikovaný Technik

- 3.1. Partner bere na vědomí, že vzhledem k proměnlivosti parametrů, které bude CETIN zohledňovat při nastavení řádného fungování Služby Dedikovaný Technik, zejména finanční ohodnocení Dedikovaného Týmu, časovou dotaci Dedikovaného Týmu, nemožnost využití Dedikovaného Týmu na jinou činnost, objem, byť potenciálních, Účastníků Partnera v příslušném rajónu apod., nelze předem stanovit konkrétní výši úplaty za Službu Dedikovaný Technik, proto bude úplata stanovena v Dohodě o DT v návaznosti na shodu Stran ohledně rozsahu a parametrů Služby Dedikovaný Technik, jakož i s ohledem na množství a rozsah rajónů, v nichž bude Služba Dedikovaný Technik poskytována.
- 3.2. Součástí úplaty a stanovení její výše bude vždy:
- jednorázová cena za zavedení Služby Dedikovaný Technik vypočtená dle požadovaného rozsahu Služby Dedikovaný Technik;
 - jednorázová cena za úpravu systémů, procesů apod. na straně CETINu nad rámec základní definice ve Smlouvě vypočtená dle konkrétního případu;
 - cena pokrývající konkrétní rozsah činností dle Dohody o DT stanovená se zohledněním nákladů CETINu na Službu Dedikovaný Technik, včetně zohlednění náhrady za čas Dedikovaného Týmu, který nebude možno využít na jinou činnost, a přiměřené marže CETINu.
- 3.3. CETIN předpokládá, že cena bude aktualizována na roční bázi dle reálného rozsahu Služby Dedikovaný Technik, Dedikovaného Týmu a příslušných prognóz. Strany v rámci pro účely uvedené aktualizace zanalyzují zejména (i) realizovaná navýšení počtu členů Dedikovaného Týmu, (ii) realizovaná snížení počtu členů Dedikovaného Týmu, (iii) změny, na jejichž provedení a zohlednění v tomto přepočítání se Strany v průběhu příslušného období dohodly, (v) další náklady na straně CETINu vynaložené v průběhu příslušného období, zejména takové, k jejichž vynaložení došlo v návaznosti na požadavky Partnera. Strany jsou oprávněny, nikoli však povinny zakotvit v Dohodě o DT další principy aktualizace (přepočítání) cen.

4 Zrušení Dohody o DT

- 4.1. Dohodu o DT lze ze strany Partnera zrušit pouze zaplacením odstupného ve smyslu § 1992 Občanského zákoníku. Dohoda o DT se ukončuje ke dni, kdy bylo zaplacení odstupné, a to s účinky *ex nunc*. Pro vyloučení pochybností, Strany se dohodly, že § 2004 odst. 1 Občanského zákoníku se neuplatní. Strany se tímto dále výslovně dohodly na vyloučení § 1992, věta druhá, Občanského zákoníku. V souladu s tím Partner může zrušit Dohodu o DT zaplacením odstupného, i když již bylo poskytnuto a přijato plnění z Dohody o DT. K zaplacení odstupného poskytne CETIN Partnerovi nezbytnou součinnost. Využití práva zrušit Dohodu o DT zaplacením odstupného představuje zdanitelné plnění a je předmětem DPH, která bude k výsledné částce dle odst. 4.2 níže připočítána. CETIN vystaví do 15 (patnácti) kalendářních dnů od přijetí odstupného (včetně DPH) Partnerovi daňový doklad.
- 4.2. Výše odstupného bude odpovídat CETINem sděleným nákladům CETINu vzniklým či jinak spojeným s rozvázáním pracovních poměrů příslušných členů Dedikovaného Týmu v návaznosti na zrušení Služby Dedikovaný Technik, a to bez ohledu na způsob rozvázání pracovního poměru, a to včetně takovým členům Dedikovaného Týmu vyplaceného odstupného.
- 4.3. Nebude-li v Dohodě o DT dohodnuto jinak, CETIN je oprávněn Službu Dedikovaný Technik zrušit bez udání důvodu, a to výpovědí s výpovědní dobou v délce 3 (tři) kalendářní měsíce, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Straně.
- 4.4. Podmínky v tomto článku se uplatní přednostně před ustanovením těla Smlouvy.

5 Inflační doložka

- 5.1. CETIN je oprávněn písemným oznámením Partnerovi jednostranně zvýšit ceny za Službu Dedikovaný Technik, a to jednou za kalendářní rok v závislosti na hodnotě průměrné meziroční míry inflace – přírůstku průměrného ročního indexu spotřebitelských cen stanovené Českým statistickým úřadem („ČSÚ“) za předcházející rok. Zvýšení cen za Službu Dedikovaný Technik bude účinné od 1.

ledna kalendářního roku, ve kterém bylo oznámení podle předchozí věty doručeno Partnerovi či od data pozdějšího stanoveného CETINem; v této souvislosti se Partner zavazuje CETINu doplatit rozdíl mezi cenami za Službu Dedikovaný Technik vyúčtovanými Partnerovi před zvýšením a cenami za Službu Dedikovaný Technik po tomto zvýšení. V případě, že inflace, jak je popsána v tomto odstavci, přestane být vyhlášována, bude místo ní použitý jiný srovnatelný index vyhlášovaný ČSÚ, případně jeho právním nástupcem, dle výběru CETINu.

6 Závěrečná ustanovení

- 6.1. Ukončuje-li se Smlouva na základě odstoupení ze strany CETINu a byla-li uzavřena mezi Stranami Dohoda o DT, je Partner povinen zaplatit paušální odškodnění ve výši odpovídající odstupnému podle čl. 4 této přílohy, které by Partner uhradil, pokud by ke stejnému datu Partner sám zrušil Dohodu o DT zaplacením odstupného.